

## 患者満足度調査(入院患者) 令和2年度～令和4年度の調査結果 経年比較表

病院名 **徳山中央病院**

・満足度調査の各項目への回答について、「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらでもない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点としたときの、項目ごとの平均点を「満足度」として下表に示します。(設問の文末が「利用したい」「紹介したい」の場合は、「思う」(5点)～「思わない」(1点)について同様に計算します。)

- ・セルごとの棒グラフの長さは、満足度の高さを示しています。
- ・年度ごとの下位3項目は、背景がオレンジ色、数字が斜字体になります。
- ・JCHO全体よりも0.1ポイント以上満足度が低い項目は、数字が赤の太字になります。
- (つまり、背景がオレンジ色(斜字体)の項目は、自院の中で満足度が低い項目であり、赤字(太字)の項目は、JCHO全体と比べて満足度が低い項目です。)
- ・令和2年度、令和3年度の欄が灰色の設問については令和4年度に新しく追加した設問となります。
- ・満足度の高さや変化の目安として、有効回答の1割の人数からの評価が1段階上がると、満足度は0.1ポイント改善します。

		入院患者の満足度		
		令和2年度	令和3年度	令和4年度
病院全体の満足度		4.64	4.58	4.42
入院が再度必要となった時、当院を利用したい		4.84	4.88	4.75
家族や知人に当院を紹介したい		4.68	4.67	4.58
入院環境について	病棟の照明	4.64	4.69	4.64
	病棟の静かさ	4.23	4.20	4.25
	病棟の臭い	4.55	4.46	4.46
	病院の清潔さ	4.60	4.52	4.58
	温度・湿度	4.37	4.38	4.42
	病室の設備	4.51	4.49	4.45
	病衣の料金・交換	4.43	4.37	4.28
	浴室の使い勝手、清潔さ	4.41	4.38	4.39
	トイレ・洗面所の使い勝手、清潔さ	4.42	4.40	4.33
	面会室(談話室)	4.21	4.14	3.99
	面会時間	4.03	3.88	3.43
	コロナ禍における面会の工夫			3.84
病院食や治療食について	メニュー	3.99	3.88	3.90
	味	3.89	3.78	3.84
	温度	4.29	4.25	4.18
	見た目・盛り付け	4.10	4.03	4.03
	配膳・下膳の時間	4.38	4.36	4.27
施設・設備等について	案内表示や情報の掲示	4.31	4.35	4.10
	売店・食堂	4.26	4.37	4.14
	会計の待ち時間、流れ	4.38	4.25	4.03
	ホームページの見やすさ			3.75
職員について	あいさつ、言葉遣い等の接遇			4.63
	プライバシーの配慮			4.49
	医師の病状説明	4.71	4.71	4.67
	医師への質問しやすさ	4.65	4.67	4.65
	医師の診察・治療技術	4.73	4.71	4.69
	看護師の説明	4.72	4.72	4.66
	看護師の技術や介助	4.70	4.66	4.62
	看護師間の連携・引き継ぎ	4.59	4.55	4.40
	ナースコールへの対応	4.71	4.68	4.54
	薬剤師の説明	4.76	4.78	4.61
	リハビリ職員の説明や声かけ	4.70	4.62	4.38
	リハビリ職員の技術	4.61	4.52	4.29
	検査技師(採血・心電図・エコー等)の説明や声かけ	4.63	4.68	4.59
	検査技師(採血・心電図・エコー等)の技術	4.63	4.63	4.60
	放射線技師(レントゲン・CT等)の対応	4.66	4.67	4.59
	病棟事務員の対応	4.66	4.62	4.51
清掃員の対応	4.56	4.63	4.56	
入院前の説明について	入院前の準備についての説明			4.48
	入院生活における不安の軽減			4.39
	入院前にお話しされたご希望や情報の伝達			4.42
退院後の療養生活への支援について	退院後の療養生活に関する説明	4.58	4.58	4.48
	退院後の療養生活における不安の軽減	4.50	4.46	4.32
	退院後の療養生活における問題の解決	4.53	4.53	4.28